Rapport ministériel sur le rendement

Commissariat aux langues officielles

2015-2016

L'honorable Maryam Monsef, C.P., députée
Ministre des Institutions démocratiques

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président du Conseil privé de la Reine pour le Canada, 2016

N° de cat. SF1-1F-PDF
ISSN 2368-5654

Ce document est disponible sur le site Web du Commissariat aux langues officielles au
http://www.ocol-clo.gc.ca

Ce document est disponible en médias substituts

Table des matières

Message du commissaire aux langues officielles du Canada 1

Les résultats en bref 3

Section I : Survol de l'organisation 5

- Profil de l'organisation 5
- Contexte organisationnel 5
- Priorités organisationnelles 7

Section II : Vue d'ensemble des dépenses 15

- Dépenses réelles 15
- Sommaire du rendement budgétaire 16
- Tendances relatives aux dépenses du ministère 17
- Dépenses par crédit voté 17
- Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 18
- États financiers et Faits saillants des états financiers 19

Section III : Analyse des programmes et des Services internes 23

- Programmes 23
- Services internes 28

Section IV : Renseignements supplémentaires 31

- Tableaux de renseignements supplémentaires 31
- Dépenses fiscales fédérales 31
- Coordonnées de l'organisation 32

Annexe : Définitions 33

Notes de fin de document 37

Message du commissaire aux langues officielles du Canada

Je suis heureux de vous présenter le *Rapport ministériel sur le rendement 2015-2016* du Commissariat aux langues officielles, dans lequel vous trouverez un résumé des réalisations du Commissariat au cours du dernier exercice.

L'année 2015-2016 a été une période de préparation en vue de la transition vers l'arrivée du prochain commissaire. Il y a eu des moments forts, comme les Jeux panaméricains et parapanaméricains à Toronto, de même que des déceptions, comme le renversement de la décision de la Cour fédérale dans notre démarche relative à notre divergence d'opinions avec CBC/Radio-Canada sur la question de ma compétence, et la décision de la Cour suprême dans l'affaire *Caron* sur la place historique du français dans l'Ouest canadien.

Le message principal du Commissariat, dans ses interventions devant les tribunaux ainsi que dans mes allocutions, dans mes rapports d'enquête et dans mes échanges avec des institutions fédérales, reste constant : le français et l'anglais sont des langues canadiennes qui appartiennent à tous les habitants de ce pays et qui bénéficient d'un statut égal au sein de l'appareil fédéral.

Le Commissariat reste actif sur le Web : les Canadiens et les Canadiennes de même que les institutions fédérales peuvent consulter des rapports et commander des outils par l'entremise de son site Web, et participer aux discussions sur ses comptes de médias sociaux. Cependant, le contact direct avec les citoyens continue d'occuper une place importante. À titre d'exemple, 60 présentations sur la dualité linguistique et les droits linguistiques ont été faites dans des écoles. En collaboration avec le commissaire des services en français de l'Ontario, le personnel du Commissariat a rencontré près de 10 000 Canadiens et visiteurs étrangers durant les Jeux panaméricains, du 10 au 26 juillet 2015 à Toronto, et 1500, aux Jeux parapanaméricains, du 7 au 15 août, pour les sensibiliser au rôle que jouent les deux langues officielles dans la société canadienne.

Le début du prochain exercice coïncidera avec l'arrivée d'un nouveau commissaire et le début des festivités du 150^{e} anniversaire de la Confédération. Je profite de l'occasion pour souhaiter bon succès à la personne qui me succédera. J'espère sincèrement que l'anniversaire de la Confédération fournira une multitude d'occasions de témoigner de l'importance de la dualité linguistique à tant que caractéristique fondamentale de l'identité canadienne.

Graham Fraser

Les résultats en bref

Fonds utilisés	Personnel
20 230 031 $	161
Dépenses réelles	**ETP réels**

Les résultats en bref

- ✓ Le commissaire Fraser a rédigé son dernier rapport annuel, qui incluait les faits saillants d'une étude sur l'offre active au sein de la fonction publique fédérale.
- ✓ Le Commissariat a établi le bulletin de rendement de 33 institutions fédérales et réalisé une analyse horizontale des résultats.
- ✓ Le Commissariat a préparé un rapport spécial au Parlement proposant des options pour renforcer le régime d'exécution applicable à Air Canada en matière de langues officielles.
- ✓ Le Commissariat a élaboré et fait la promotion de son *Guide sur les évènements d'envergure* (2014) auprès des principaux intervenants pour que les rencontres à grand déploiement reflètent la dualité linguistique du Canada.
- ✓ Le Commissariat a élaboré un rapport bilan sur le rôle du commissaire devant les tribunaux au cours des dix dernières années.

Section I : Survol de l'organisation

Profil de l'organisation

Commissaire : Graham Fraser

Année de création : 1970

Principales autorités législatives : Paragraphe 56(1) de la *Loi sur les langues officielles*[i]

Autre : Le commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation par résolution de la Chambre des communes et du Sénat. Il relève directement du Parlement.

Contexte organisationnel

Raison d'être

Le mandat du commissaire aux langues officielles est de veiller à la mise en œuvre intégrale de la *Loi sur les langues officielles*, de protéger les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et de promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

Le président du Conseil privé de la Reine pour le Canada est responsable de déposer au Parlement les rapports administratifs du Commissariat, y compris le Rapport sur les plans et les priorités et le Rapport ministériel sur le rendement.

Responsabilités

L'article 56 de la *Loi sur les langues officielles* énonce ce qui suit :

> Il incombe au commissaire de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

En vertu de la *Loi*, le commissaire a pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;

- la progression vers l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Résultat stratégique et architecture d'alignement des programmes

1. **Résultat stratégique :** Les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.
    - **1.1 Programme :** Protection des droits linguistiques
    - **1.2 Programme :** Promotion de la dualité linguistique

Services internes

Environnement opérationnel et analyse des risques

Le *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016* précisait deux risques stratégiques susceptibles d'influer sur le rendement du Commissariat durant cet exercice. Le tableau ci-dessous présente ces risques ainsi que la stratégie d'intervention ou les mesures d'atténuation qui ont été prévues pour chacun d'eux.

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien avec les programmes de l'organisation
Capacité Risque pour la capacité du Commissariat de répondre aux attentes des parlementaires, des institutions fédérales et du public.	Dans le cadre de sa planification stratégique, le Commissariat a lancé un examen stratégique de toutes ses activités et de leur contribution au mandat de l'organisation. Le Commissariat a passé en revue le processus de réception des demandes de ses clients afin de maximiser le nouveau système de gestion des cas. Le Commissariat a perfectionné la mise en œuvre du Système intégré de gestion de l'entreprise pour offrir de meilleurs outils de gestion des cas. Une gamme de solutions ont été mises en œuvre, et la solution de gestion des cas pour les enquêtes sera disponible en 2016-2017.	Ce risque est lié au résultat stratégique du Commissariat : Les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.
Pertinence Risque pour la pertinence des	Afin de nouer un dialogue productif avec les intervenants	Ce risque est lié au résultat stratégique du Commissariat :

interventions du commissaire et de ses pouvoirs d'influence.	clés au Québec sur les questions qui concernent la minorité anglophone, des réunions ont été organisées pour discuter de divers dossiers, tels que les priorités émergentes en matière de politique linguistique et les difficultés d'application de la *Loi sur les langues officielles*. Une attention particulière a été accordée au suivi des recommandations découlant des enquêtes. Une révision des critères et des normes de services a été effectuée afin d'assurer la pertinence des réponses dans le cadre des enquêtes.	Les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.

Priorités organisationnelles

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016*, le Commissariat avait déterminé quatre priorités organisationnelles pour lesquelles des progrès significatifs devaient être réalisés au cours de l'exercice afin d'appuyer pleinement le résultat stratégique du Commissariat.

1. Accroître d'une façon ciblée la reconnaissance de la dualité linguistique

Description

Le Commissariat doit inciter l'appareil gouvernemental ainsi que les principaux acteurs en matière de langues officielles à prendre les mesures nécessaires pour promouvoir la dualité linguistique dans la société canadienne. Cela est d'autant plus pertinent dans le contexte des célébrations prochaines du 150e anniversaire du Canada.

Type de priorité[1]

Déjà établie

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
Persuader les décideurs clés de faire de la dualité linguistique une partie intégrante des célébrations du 150e anniversaire du Canada en 2017.	1er avril 2015	2017	Cette initiative a progressé selon les échéanciers et se poursuivra en 2016-2017	Cette priorité est liée au résultat stratégique du Commissariat : Les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.
Exercer un rôle de leader auprès des ombudsmans linguistiques.	1er avril 2015	À déterminer	Cette initiative a progressé selon les échéanciers et se poursuivra en 2016-2017	

Progrès réalisés pour atteindre la priorité

Le Commissariat :

- a rencontré plus de 10 000 Canadiens et visiteurs étrangers durant les Jeux panaméricains et parapanaméricains à Toronto, pour les sensibiliser au rôle que jouent les deux langues officielles dans la société canadienne;
- a amorcé l'élaboration d'une stratégie pour les festivités du 150e anniversaire de la Confédération canadienne. Cette stratégie a pour objectif de déterminer les occasions pour le Commissariat et le nouveau commissaire de mettre en valeur la dualité linguistique et les langues officielles;
- a participé à plusieurs rencontres pour sensibiliser les organisateurs de projets et les différents intervenants à l'importance de la dualité linguistique dans la planification d'événements et d'activités reliés à Canada 150, notamment en présentant l'ouvrage *Canada en fête — Guide pour réussir un événement bilingue* au ministère du Patrimoine canadien, qui l'a fait parvenir aux bénéficiaires de contributions financières dans le cadre de Canada 150;
- a effectué 60 présentations dans des écoles des diverses régions pour faire la promotion de la dualité linguistique parmi les élèves des écoles francophones et d'immersion;

1. Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie — établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente — établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle — établie au cours de l'exercice visé dans le rapport sur les plans et les priorités ou le rapport ministériel sur le rendement.

- a participé à la rencontre annuelle de l'Association internationale des commissaires linguistiques en Irlande, où le commissaire a présenté les meilleures pratiques et a remis le flambeau de la présidence à Meri Huws, commissaire linguistique du Pays de Galles;
- a collaboré avec les commissaires provinciaux et les bureaux de services en français afin de renouveler les ententes de collaboration avec le commissaire du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario;
- a rencontré des partenaires, tels le ministère de la Justice Canada, le Forum des juristes d'expression française de l'Association du Barreau canadien, l'Institut des langues officielles et du bilinguisme et la Fédération des associations de juristes d'expression française de common law, pour organiser un colloque sur les 150 ans du bilinguisme législatif et judiciaire.

2. Trouver des solutions aux problèmes de conformité récurrents

Description

Afin de résoudre les problèmes récurrents de conformité et d'assurer le respect des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes, le Commissariat doit adopter une approche plus globale, qui tient compte de la nature systémique du problème.

Type de priorité

Nouvelle

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
Élaborer une stratégie pour régler le problème de l'offre active et des services de qualité égale en français et en anglais dans la prestation de service au public.	1er avril 2015	31 mars 2017	Cette initiative a progressé selon les échéanciers et se poursuivra en 2016-2017	Cette priorité est liée au résultat stratégique du Commissariat : Les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique

Préparer un rapport sur la conformité à la *Loi* et sur l'incidence des interventions du commissaire devant les tribunaux, qui couvre la période de 10 ans allant de 2006 à 2016.	1er avril 2015	31 mars 2017	L'analyse est terminée et le rapport sera publié en 2016-2017.	est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.

Progrès réalisés pour atteindre la priorité

Le Commissariat :

- a préparé un rapport spécial au Parlement proposant des options pour renforcer le régime d'exécution applicable à Air Canada en matière de langues officielles;
- a élaboré un rapport bilan sur le rôle du commissaire devant les tribunaux au cours des dix dernières années;
- a effectué une étude sur l'offre active, dont les faits saillants ont été inclus dans le rapport annuel 2015-2016;
- a créé des outils et tenu des ateliers en vue de renforcer la capacité des fonctionnaires à présider des réunions bilingues;
- a organisé, au Québec, des causeries sur la langue de travail, en collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada et divers réseaux interministériels;
- a conclu, auprès de l'Agence de services frontaliers du Canada, une vérification qui a donné lieu à des recommandations que l'institution devrait mettre en œuvre pour réduire les difficultés systémiques mises en relief dans une plainte concernant la prestation de services;
- a conclu, auprès d'Élections Canada, une vérification qui a donné lieu à des recommandations que l'institution devrait mettre en œuvre pour réduire les difficultés systémiques durant des élections générales;
- a dressé le bulletin de rendement de 33 institutions et a réalisé une analyse horizontale des résultats, publiés en même temps que le rapport annuel 2015-2016.

3. Intervenir dans des secteurs clés en appui à la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire

Description

Le Commissariat doit encourager les institutions fédérales à intervenir dans les domaines qui influent sur l'épanouissement des communautés, en particulier l'immigration, l'accès à la justice

et le développement de la petite enfance, afin de permettre aux communautés de continuer à croître et à se développer. Le Commissariat devra encourager les institutions fédérales à prendre de telles mesures, conformément à la partie VII de la *Loi*.

Type de priorité

Déjà établie

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
Continuer, en collaboration avec les partenaires clés, à mettre en œuvre les stratégies d'intervention du Commissariat en matière d'immigration pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire.	1er avril 2015	31 mars 2016	Achevée	Cette priorité est liée au résultat stratégique du Commissariat : Les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.
Surveiller la mise en œuvre des recommandations de l'étude sur la capacité de la magistrature des cours supérieures, et intervenir au besoin.	1er avril 2015	31 mars 2017	Cette initiative a progressé selon les échéanciers et se poursuivra en 2016-2017	
De concert avec les partenaires clés, élaborer une stratégie d'intervention dans le domaine du développement des jeunes enfants.	1er avril 2015	octobre 2016	Cette initiative a progressé selon les échéanciers et se poursuivra en 2016-2017	
Progrès réalisés pour atteindre la priorité				
Le Commissariat :				

- a maintenu un dialogue régulier et efficace avec les représentants du Secrétariat des langues officielles d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada afin :
    - d'assurer les suivis des recommandations formulées dans le rapport sur l'immigration (2014) au sein des communautés francophones en situation minoritaire;
    - d'effectuer les suivis des recommandations formulées dans le rapport annuel 2014-2015 concernant l'immigration anglophone au Québec;
    - de discuter de mesures pour favoriser le développement des deux communautés de langue officielle en situation minoritaire au moyen de l'immigration;

- a siégé au sein du comité organisateur de la 10e Journée de réflexion sur l'immigration francophone, initiative de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA), en y présentant une table ronde sur les pratiques et les activités de collaboration entre les gouvernements fédéral et provinciaux visant à favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire;

- a tenu des journées de réflexion sur l'immigration francophone à Winnipeg et à Regina afin de réunir des intervenants clés pour examiner la situation actuelle et l'avenir de l'immigration francophone au Manitoba et en Saskatchewan;

- a organisé une table ronde dans le cadre de la Semaine de l'immigration francophone, en collaboration avec le Musée canadien de l'immigration du Quai 21 et la Société Nationale de l'Acadie;

- a consulté divers représentants d'institutions fédérales et intervenants communautaires dans le cadre de sa stratégie pour appuyer le développement de la petite enfance au sein des communautés de langue officielle en situation minoritaire, pour les besoins d'un rapport qui sera publié en 2016;

- a consulté la communauté anglophone et a fait une analyse interne sur des options d'intervention au sujet du projet de loi 86 pour l'abolition des élections scolaires au Québec.

4. Gérer le changement tout en favorisant une main-d'œuvre productive et un environnement de travail sain

Description

Afin d'optimiser son efficience, le Commissariat doit revoir la prestation de ses services et doter son personnel des compétences dont il a besoin pour travailler avec efficacité. Il est également important d'assurer la continuité et de préparer l'arrivée d'un nouveau commissaire.

Type de priorité

Déjà établie

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
Transformer et optimiser les processus opérationnels.	1er avril 2015	31 mars 2017	Plusieurs activités sous cette initiative ont été complétées et d'autres se poursuivront en 2016-2017.	Cette priorité est liée au programme des Services internes.
Préparer la transition à un nouveau commissaire.	1er avril 2015	2016-2017	Cette initiative a progressé selon les échéanciers et se poursuivra en 2016-2017.	

Progrès réalisés pour atteindre la priorité

Le Commissariat :

- a modernisé ses processus et ses rapports opérationnels, et a mis en œuvre son plan pour les achats écologiques;
- a apporté des améliorations à son réseau informatique afin d'offrir des services sans fil dans tous ses bureaux régionaux dès le début de l'exercice financier 2016-2017 et d'être en mesure de renouveler sa plateforme de vidéoconférence et de téléprésence;
- a déployé la solution informatique pour les demandes d'avis juridiques et les bulletins de rendement, tout en faisant des progrès importants en vue de la modernisation de la solution de gestion des enquêtes, dont la création est prévue pour le début de l'exercice financier 2016-2017;
- a amélioré la gestion du travail de contrôle de la qualité, grâce au système Multitrans, qui a été mis en place au sein de l'équipe des Communications et dont le déploiement dans le reste de l'organisation est prévu à l'automne 2016;
- a élaboré une stratégie pour préparer l'arrivée d'un nouveau commissaire, et un plan d'action a été mis en œuvre pour que toute l'information transmise soit complète et à jour, afin d'assurer la continuité durant la transition.

Section II : Vue d'ensemble des dépenses

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues)
20 833 525	20 833 525	21 018 409	20 230 031	(603 494)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart (réel moins prévu) 2015-2016
160	161	1

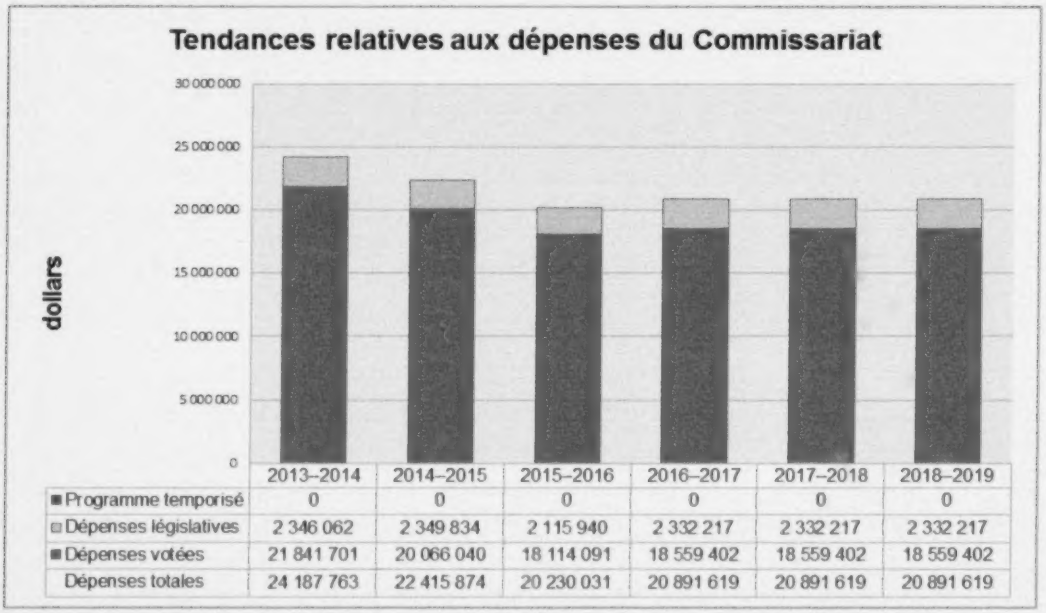
Les dépenses réelles en 2015-2016 sont de 0,6 million de dollars inférieures aux dépenses prévues, principalement en raison d'une diminution des dépenses salariales, attribuable à un taux de roulement anormalement élevé ayant donné lieu à des postes vacants et à des retards dans les processus de dotation.

Sommaire du rendement budgétaire

Sommaire du rendement budgétaire pour les programmes et les Services internes (en dollars)

Programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014
1.1 : Protection des droits linguistiques	6 959 977	6 959 977	6 967 574	6 967 574	6 931 248	6 673 506	7 134 848	6 527 651
1.2 : Promotion de la dualité linguistique	6 902 349	6 902 349	6 971 568	6 971 568	6 811 745	6 059 233	7 007 231	7 033 889
Services internes	6 971 199	6 971 199	6 952 477	6 952 477	7 275 416	7 497 292	8 273 795	10 626 223
Total	20 833 525	20 833 525	20 891 619	20 891 619	21 018 409	20 230 031	22 415 874	24 187 763

Tendances relatives aux dépenses du ministère



	2013–2014	2014–2015	2015–2016	2016–2017	2017–2018	2018–2019
Programme temporisé	0	0	0	0	0	0
Dépenses législatives	2 346 062	2 349 834	2 115 940	2 332 217	2 332 217	2 332 217
Dépenses votées	21 841 701	20 066 040	18 114 091	18 559 402	18 559 402	18 559 402
Dépenses totales	24 187 763	22 415 874	20 230 031	20 891 619	20 891 619	20 891 619

Les dépenses réelles ont diminué de 2013-2014 à 2015-2016 principalement en raison :

- du déménagement, en 2013-2014, des bureaux de l'administration centrale dans un nouvel édifice, situé au 30, rue Victoria, à Gatineau. Le Commissariat a obtenu un financement unique de 2,8 millions de dollars en 2013-2014 pour couvrir les coûts du déménagement;

- de la mise en œuvre de la méthode de paye en arrérages en mai 2014, qui a occasionné l'utilisation d'autorisations de dépenses supplémentaires.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des dépenses votées et législatives du Commissariat, veuillez consulter les Comptes publics du Canada 2016[ii].

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles pour 2015-2016 avec le cadre pangouvernemental[iii] (en dollars)

Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2015-2016
1.1 : Protection des droits linguistiques	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et à l'écoute	6 673 506
1.2 : Promotion de la dualité linguistique	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et à l'écoute	6 059 233

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	0	0
Affaires sociales	0	0
Affaires internationales	0	0
Affaires gouvernementales	13 862 326	12 732 739

États financiers et Faits saillants des états financiers

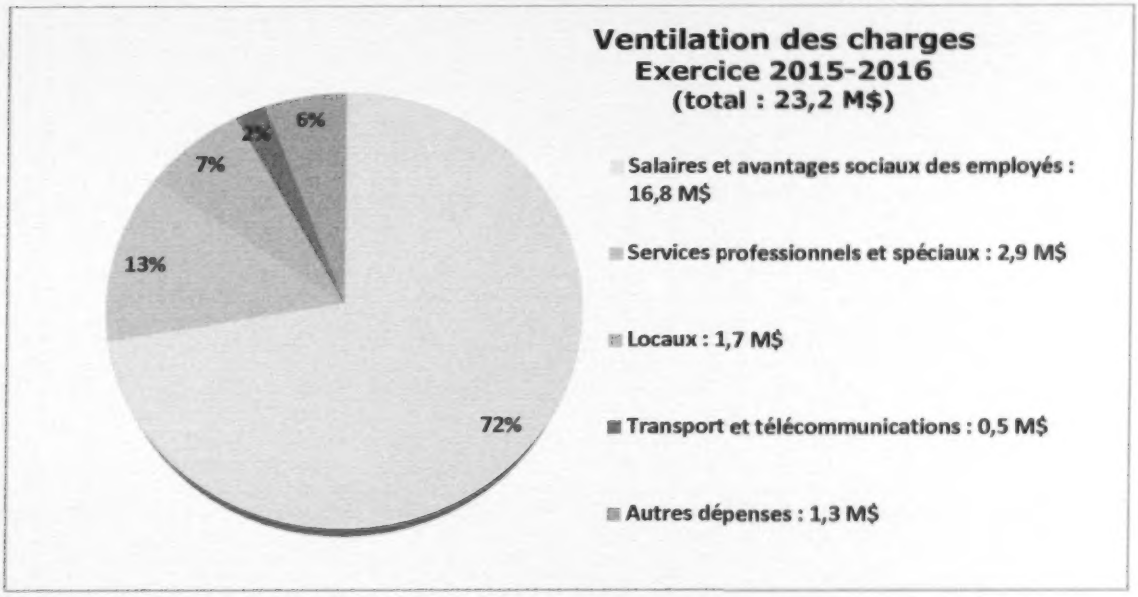
États financiers[iv]

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016 (en dollars)

Information financière	Résultats prévus 2015-2016	Réels 2015-2016	Réels 2014-2015	Écart (réels 2015-2016 moins prévus 2015-2016)	Écart (réels 2015-2016 moins réels 2014-2015)
Total des charges	23 746 523	23 245 665	24 572 906	(500 858)	(1 327 241)
Total des revenus	0	0	0	0	0
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	23 746 523	23 245 665	24 572 906	(500 858)	(1 327 241)

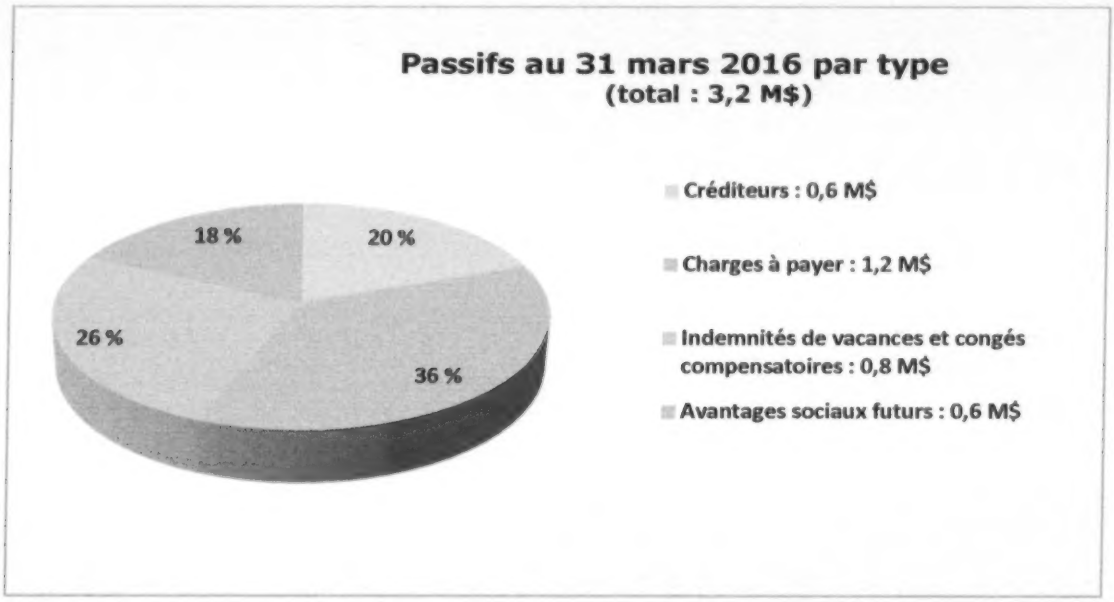
Comparativement à l'exercice précédent, le total des charges a diminué de 1 327 241 $, soit de 5 %. Cette baisse s'explique principalement par la diminution des dépenses salariales de 1 339 457 $, attribuable aux postes vacants et aux retards dans les processus de dotation.

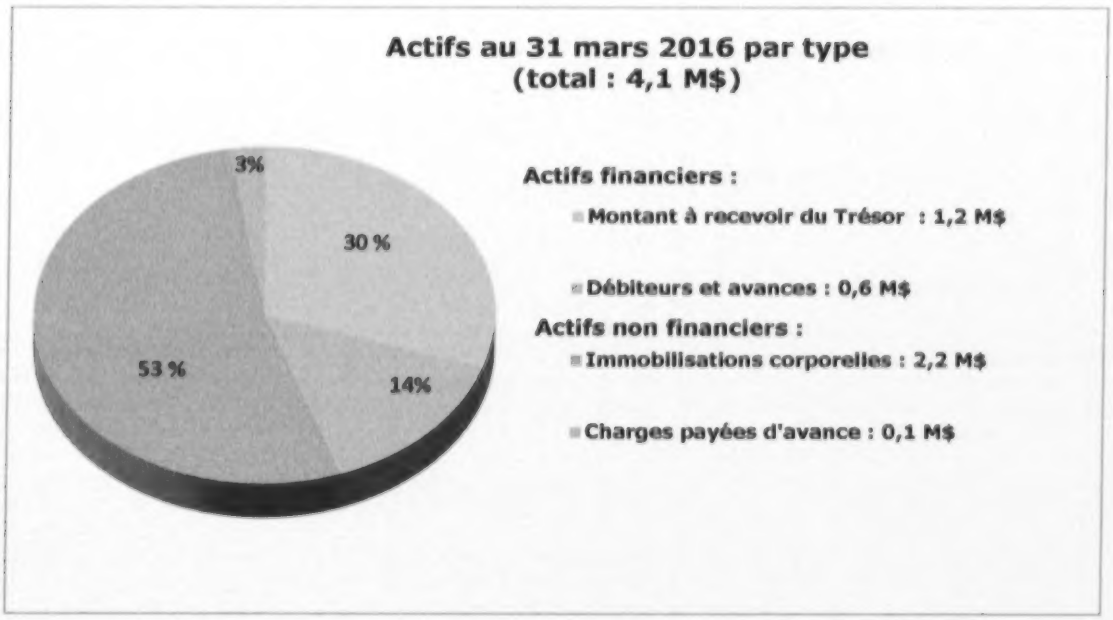


État condensé de la situation financière (non audité)
Au 31 mars 2016 (en dollars)

Information financière	2015-2016	2014-2015	Écart (2015-2016 moins 2014-2015)
Total des passifs nets	3 247 452	3 635 872	(388 420)
Total des actifs financiers nets	1 828 096	1 989 733	(161 637)
Dette nette du ministère	1 419 356	1 646 139	(226 783)
Total des actifs non financiers	2 282 027	2 531 838	(249 811)
Situation financière nette du ministère	862 671	885 699	(23 028)

La situation financière nette du Commissariat n'a pas changé significativement en 2015-2016, comparativement à 2014-2015. Les passifs et les actifs nets ont diminué, ce qui correspond à la diminution des dépenses.


Passifs au 31 mars 2016 par type
(total : 3,2 M$)
18 %
20 %
26 %
36 %
Créditeurs : 0,6 M$
Charges à payer : 1,2 M$
Indemnités de vacances et congés compensatoires : 0,8 M$
Avantages sociaux futurs : 0,6 M$


Actifs au 31 mars 2016 par type
(total : 4,1 M$)
3%
30 %
53 %
14%
Actifs financiers :
Montant à recevoir du Trésor : 1,2 M$
Débiteurs et avances : 0,6 M$
Actifs non financiers :
Immobilisations corporelles : 2,2 M$
Charges payées d'avance : 0,1 M$

Section III : Analyse des programmes et des Services internes

Programmes

Programme 1.1 : Protection des droits linguistiques

Description

Dans le cadre de ce programme, le Commissariat enquête sur les plaintes déposées par des citoyens qui croient que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés, évalue le respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* grâce à des mesures du rendement et à des vérifications, et intervient de manière proactive pour prévenir la non-conformité à la *Loi*. Le commissaire peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles.*

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

Il est important de noter que le nombre de plaintes reçues par le Commissariat s'est accru de 32 % en 2015-2016, comparativement à 2014-2015. Certaines étapes du processus du traitement des plaintes nécessitent des actions immédiates. Les ressources actuelles de la Direction générale de l'assurance de la conformité ne permettent pas de gérer un tel nombre de plaintes. Il devient donc difficile de mener à terme les enquêtes dans les délais prévus.

Outre les réalisations présentées dans le tableau sur les priorités, dans la section I, le Commissariat :

- a mis en place un programme d'assurance de la qualité à la Direction générale de l'assurance de la conformité pour le volet des Enquêtes et a fait preuve de leadership en présentant ce programme aux groupes des enquêtes des autres agents du Parlement. Ce programme permet de cerner les possibles lacunes dans les processus en vue de les améliorer. Ces améliorations permettent d'offrir un meilleur service aux citoyens et de mieux atteindre les normes de service;

- a mis en place des mécanismes s'inspirant des concepts de la gestion allégée, afin d'améliorer et d'optimiser de façon continue les processus dans le but d'offrir un meilleur service aux citoyens canadiens.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
6 959 977	6 959 977	6 931 248	6 673 506	(286 471)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
61	64	3

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
La population canadienne reçoit des réponses à ses plaintes et à ses demandes de renseignements dans les délais prescrits par les normes de service.	Pourcentage des réponses données dans les délais prescrits par les normes de service : - réponses aux demandes de renseignements à l'intérieur de 30 jours ouvrables; - processus d'enquête formel à l'intérieur de 175 jours ouvrables; - processus de résolution facilité à l'intérieur de 90 jours ouvrables.	70 %	45 % 239 des 526 dossiers, toutes catégories confondues, ont été traités selon les normes de services. 90 % — 65 sur 72 15 % — 40 sur 259 69 % — 134 sur 195
Les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*	Pourcentage des recommandations du commissaire (faites par le biais des rapports de	60 %	100 % Les 29 recommandations de rapports d'enquête

améliorent leur capacité à rencontrer les exigences de la *Loi*.	vérification et d'enquête) qui ont été mises en œuvre à l'intérieur du délai prévu.		vérifiées durant l'exercice ont été jugées complètement mises en œuvre. En raison du nombre des suivis à effectuer et des retards dans leur traitement, le Commissariat n'a pas vérifié si les recommandations mises en œuvre l'ont été dans les délais prévus.
La population canadienne bénéficie des interventions du commissaire devant les tribunaux.	Pourcentage des recours impliquant le commissaire qui ont eu un impact positif sur l'interprétation ou l'application de la *Loi* ou de la *Charte*.	65 %	57,5 % Parmi les 10 décisions rendues au cours des trois dernières années concernant le commissaire, 5 ont eu une incidence positive sur l'interprétation ou l'application de la *Loi* ou de la *Charte*, tandis que 2 décisions ont eu une incidence mitigée ainsi que des résultats positifs sur certaines questions.

Programme 1.2 : Promotion de la dualité linguistique

Description

Dans le cadre de ce programme, le Commissariat travaille avec les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les communautés de langue officielle et le public canadien à favoriser la dualité linguistique. Le Commissariat établit des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle et les divers ordres de gouvernement pour les aider à mieux comprendre les besoins des communautés de langue officielle, l'importance du bilinguisme et la valeur du respect de la dualité linguistique au Canada. Afin de jouer son rôle d'agent de promotion, le Commissariat effectue des recherches et des études, entreprend des activités de sensibilisation du public et intervient auprès des hauts fonctionnaires fédéraux pour qu'ils introduisent un changement de culture afin de pleinement intégrer la dualité linguistique dans leurs organismes.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

Outre les réalisations présentées dans le tableau sur les priorités, dans la section I, et celles qui sont énoncées dans le tableau ci-dessus, le Commissariat :

- a poursuivi ses présentations dans les écoles. Toutes régions confondues, 60 présentations ont été réalisées dans les écoles francophones et d'immersion au pays (42 en Atlantique, 11 au Manitoba et en Saskatchewan, 6 au Québec et 1 en Ontario);

- a envoyé des lettres à 90 personnes ou institutions en guise de suivi de la mise en œuvre des recommandations de l'étude *Au-delà des réunions bilingues : comportements en leadership des gestionnaires* (mars 2011) et *Défis : un nouvel environnement pour la formation linguistique dans la fonction publique fédérale* (septembre 2013);

- a continué de déployer un certain nombre d'efforts pour effectuer un suivi des recommandations formulées en 2013, dans l'étude intitulée *L'accès à la justice dans les deux langues officielles : améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures.*

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
6 902 349	6 902 349	6 811 745	6 059 233	(843 116)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
53	53	0

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le Parlement reçoit des conseils et de l'information sur l'incidence des changements apportés aux lois, aux règlements et aux politiques sur les	Nombre de comparutions devant les comités parlementaires et d'échanges avec des parlementaires.	28[2]	15 2 comparutions devant le Sénat et 1 comparution devant la Chambre des communes, notamment pour le rapport annuel de

[2] Cet indicateur de rendement comprend 3 comparutions devant les comités parlementaires et 25 échanges avec les parlementaires.

langues officielles.			2014-2015 et le Budget principal des dépenses du Commissariat, ainsi que 12 interactions avec les parlementaires. De plus, par suite de l'élection du nouveau gouvernement libéral, le commissaire a envoyé 360 lettres aux parlementaires, dont les ministres.
La société canadienne est informée des droits et obligations en matière de langues officielles et de la dualité linguistique comme étant une valeur fondamentale au Canada.	Nombre d'activités de promotion[3].	1 000	Il y a eu 884 activités promotionnelles : 20 allocutions, 23 entrevues, 1 conférence de presse, 7 communiqués, 2 textes d'opinion, 789 réunions, 22 stands d'information, 4 publications et 16 articles promotionnels. De plus, le Commissariat a répondu à 555 demandes de renseignements.
	Pourcentage des recommandations du commissaire (faites dans les rapports annuels, les études sur les politiques ou autres documents) qui ont été mises en œuvre, en totalité ou en partie, ou qui ont été résolues autrement dans un délai raisonnable.	60	33 % des recommandations du rapport annuel 2013-2014 ont été mises en œuvre. L'analyse de l'étude sur la formation linguistique et l'étude sur la langue de travail n'a pas été complétée. Les résultats seront inclus dans le prochain rapport ministériel sur le rendement.

[3] Par exemple : demandes de renseignements, discours, entrevues médiatiques, outils promotionnels, stands, communiqués de presse, liaison régionale avec les communautés de langue officielle et les institutions fédérales.

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérées de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services immobiliers, services du matériel, services de gestion des acquisitions et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui s'appliquent à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies uniquement à un programme.

Puisque les recours judiciaires sont prévus dans la *Loi*, les services juridiques sont exclus des services internes du Commissariat et font partie intégrante du programme de la protection des droits linguistiques. Également, étant donné leur mandat spécifique, les services des communications du Commissariat ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie du deuxième programme, soit la promotion de la dualité linguistique.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

Le tableau sur les priorités, à la section I du présent rapport, fait état des principales réalisations en appui à la quatrième priorité organisationnelle : gérer le changement tout en favorisant une main-d'œuvre productive et un environnement de travail sain. Outre ces réalisations, le Commissariat :

- a poursuivi les activités de modernisation de son système de gestion de l'information et a accompli des progrès importants dans l'établissement d'une nouvelle solution technologique. Par suite de la vérification interne de la gestion du projet, terminée en juillet 2015, la direction a mis en place les éléments nécessaires pour optimiser l'administration de ce projet, qui est d'une envergure considérable pour l'organisation. À la fin de l'exercice, deux solutions technologiques étaient en place, et deux processus opérationnels avaient été actualisés. L'organisation utilise désormais ces solutions pour l'établissement des bulletins de rendement des institutions et des avis juridiques. Le travail se poursuit en vue de l'établissement de solutions technologiques pour le volet des enquêtes et des suivis. Nous prévoyons que la solution pour les enquêtes sera livrée au début de l'exercice 2016-2017.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
6 971 199	6 971 199	7 275 416	7 497 292	526 093

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
46	44	(2)

Les dépenses réelles des Services internes pour 2015-2016 sont de 0,5 million de dollars supérieures aux dépenses prévues, principalement en raison de la mise en œuvre de la solution partagée de gestion des cas et d'autres outils technologiques pour l'organisation (0,7 million de dollars).

Section IV : Renseignements supplémentaires

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont disponibles sur le site Web du Commissariat[v].

- Audits et évaluations internes
- Frais d'utilisation, redevances réglementaires et frais externes
- Stratégie ministérielle de développement durable

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée Rapport sur les dépenses fiscales fédérales[vi]. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web du Commissariat[vii] ou communiquer avec l'un des bureaux suivants :

ADMINISTRATION CENTRALE

30, rue Victoria, 6e étage
Gatineau (Québec) K1A 0T8

Tél. : 819-420-4877 ou
1-877-996-6368
ATS : 1-800-880-1990
Téléc. : 819-420-4873
Courrier électronique :
information@clo-ocol.gc.ca
www.twitter.com/CLOduCanada
www.facebook.com/languesofficielles

BUREAUX RÉGIONAUX

Région de l'Atlantique
Moncton
Tél. : 506-851-7047 ou
1-800-561-7109
Téléc. : 506-851-7046

Région du Québec
Montréal
Tél. : 514-283-4996 ou
1-800-363— 0628
Téléc. : 514-283-6677

Région de l'Ontario
Toronto
Tél. : 416-973-1903 ou
1-800-387— 0635
Téléc. : 416-973-1906

Sudbury
Tél. : 705-671-4101 ou
1-888-272-3704
Téléc. : 705-671-4100

Région du Manitoba et de la Saskatchewan
Winnipeg
Tél. : 204-983-2111 ou
1-800-665-8731
Téléc. : 204-983-7801

Regina
Tél. : 306-780-7866 ou
1-800-665-8731
Téléc. : 306-780-7896

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut
Edmonton
Tél. : 780-495-3111 ou
1-800-661-3642
Téléc. : 780-495-4094

Vancouver
Tél. : 1-800-661-3642

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture) : Répertoire structuré des programmes des organisations qui illustre les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels les programmes contribuent.

cadre pangouvernemental (whole-of-government framework) : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

cible (target) : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation) : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures) : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; les paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures) : Dépenses qui ont été approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi, autre qu'une loi de crédits. La loi établit l'objet des dépenses et les dispositions en vertu desquelles elles peuvent être engagées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures) : Dépenses engagées et encaissements liés aux emprunts, aux investissements et aux avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending) : En ce qui a trait aux rapports sur les plans et les priorités (RPP) et aux rapports ministériels sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La définition des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

dépenses votées (voted expenditures) : Dépense approuvée annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé d'un crédit constitue les dispositions qui régissent l'engagement de ces dépenses.

équivalent temps plein (full-time equivalent) : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (performance indicator) : Moyen quantitatif ou qualitatif de mesurer un résultat ou un extrant, dans l'intention d'évaluer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative.

plan (plan) : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation centrale entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorités (priorities) : Plans ou projets qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

production de rapports sur le rendement (performance reporting) : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement contribue à la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program) : Ensemble de ressources et d'activités liées qui est géré dans le but de répondre à plusieurs besoins particuliers afin d'atteindre les résultats prévus, et qui est considéré comme une unité budgétaire.

programme temporisé (sunset program) : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement (Departmental Performance Report) : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des

plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités (Report on Plans and Priorities) : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement au printemps.

rendement (performance) : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent aux résultats prévus par l'organisation et mesure dans laquelle les leçons retenues ont été cernées.

résultat (result) : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique (Strategic Outcome) : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

résultats du gouvernement du Canada (Government of Canada outcomes) : Ensemble de 16 objectifs généraux définis pour l'ensemble du gouvernement, regroupés dans 4 secteurs de dépenses du Cadre pangouvernemental : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure) : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

i http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/page-13.html#h-19

ii http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

iii http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/rgs-erdg/wgf-ipp-eng.asp

iv http://www.clo-ocol.gc.ca/fr/transparence/2015-2016/etats-financiers-2015-2016

v http://www.languesofficielles.gc.ca/fr

vi http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp

vii http://www.languesofficielles.gc.ca/fr